

# ESTRATEGIAS PARA LA COMPETITIVIDAD DEL SECTOR TURISMO EN EL MUNICIPIO DE SAN JOSÉ DE CÚCUTA



MAYRA ALEJANDRA CUELLAR VALERO  
DIANA PAHOLA PALLARES JÁCOME

UNIVERSIDAD LIBRE SECCIONAL CÚCUTA  
FACULTAD DE INGENIERÍAS  
ESPECIALIZACIÓN EN ALTA GERENCIA  
CÚCUTA, COLOMBIA

2019

ESTRATEGIAS PARA LA COMPETITIVIDAD DEL SECTOR TURISMO EN EL  
MUNICIPIO DE SAN JOSÉ DE CÚCUTA



MAYRA ALEJANDRA CUELLAR VALERO  
DIANA PAHOLA PALLARES JÁCOME

Trabajo grado presentado como requisito para optar al título de:  
Especialista en Alta Gerencia

Tutor:  
EDGAR ENRIQUE BULLA MELO

UNIVERSIDAD LIBRE SECCIONAL CÚCUTA  
FACULTAD DE INGENIERÍAS  
ESPECIALIZACIÓN EN ALTA GERENCIA  
CÚCUTA, COLOMBIA  
2019

# **ESTRATEGIAS PARA LA COMPETITIVIDAD DEL SECTOR TURISMO EN EL MUNICIPIO DE SAN JOSÉ DE CÚCUTA**

**Mayra Alejandra Cuellar Valero**

**Diana Pahola Pallares Jácome**

## **Resumen**

El presente artículo pretende mostrar el potencial turístico que posee el municipio de San José de Cúcuta y plantea algunas estrategias necesarias para hacer competitivo este renglón de la economía a nivel nacional e internacional, reconociendo la importancia del sector en el desarrollo de esta ciudad que atraviesa por uno de los momentos más álgidos de su economía al encontrarse en los niveles más altos de desempleo e informalidad del país. Igualmente se reconoce en este informe la poca inversión en materia turística en comparación con otras ciudades de Colombia y del mundo, lo que demanda un gran esfuerzo para convocar a inversionistas que le apuesten a este municipio fronterizo en aras de posicionarlo como un destino atractivo en una economía emergente que no dependa del país vecino, sino que destaque sus capacidades, la calidez y amabilidad de su gente, y se resalte el potencial existente de la mano de la inversión que se requiere.

**Palabras clave:** Estrategias, competitividad, turismo, inversión, economía.

# **STRATEGIES FOR THE COMPETITIVENESS OF THE TOURISM SECTOR IN THE MUNICIPALITY OF SAN JOSÉ DE CÚCUTA**

**Mayra Alejandra Cuellar Valero**

**Diana Pahola Pallares Jácome**

## **Abstract**

The present article pretend to show the tourist potential that owns the municipality of San José de Cúcuta has and raises some necessary strategies to make this line of the economy competitive at a national and international level, recognizing the importance of the sector in the development of this city that goes through one of the most critical moments of its economy to be in the highest levels of unemployment and informality in the country. This report also acknowledges the low investment in tourism compared to other cities in Colombia and the world, which requires a great effort to attract investors to bet on this border municipality in order to position it as an attractive destination in a emerging economy that does not depend on the neighboring country, but that highlights its capabilities, the warmth and kindness of its people, and highlights the existing potential hand in hand with the investment that is required.

**Key Words:** Strategies, competitiveness, tourism, investment, economy.

## Introducción

El turismo representa a nivel global un sector muy importante de la economía que genera riqueza y progreso en las poblaciones que lo explota. Encierra varias actividades de venta de bienes y servicios para atender la demanda de los turistas, que van desde el transporte hacia y en los destinos, alojamiento, alimentación y bebidas, las compras, el entretenimiento y la recreación, los servicios de agencias de viaje, operadores de turismo receptivo y emisor.

Los países industrializados de Europa, las Américas, Asia Oriental y el Pacífico son los mercados emisores con más explotación turística. Al compararse con otros rubros exportadores tradicionales el turismo representa el triple de la exportación anual de carnes, casi equiparando las ventas de petróleo crudo al exterior, e igualando el total de las transacciones comerciales de cereales hacia otros países, según la Cuenta Satélite de Turismo (CST)<sup>1</sup>.

En los últimos años el turismo ha tenido un gran crecimiento y una vasta diversificación, convirtiéndolo en un renglón muy sólido de la economía al guardar una estrecha relación con el desarrollo de las comunidades por ser un motor clave de la economía; y el municipio de San José de Cúcuta no es ajeno a este fenómeno global al contar con diferentes factores sobre los cuales de funda el mismo.

Este municipio se ubica al oriente del país, frontera con Venezuela, en las coordenadas 7°52'48"N, 72°30'36"O, capital del departamento Norte de Santander, asentado sobre el valle del río Pamplonita que lo divide. Limita al norte con Tibú; al occidente con el Zulia y San Cayetano; al sur con Villa del Rosario, Bochalema y Los Patios; y al oriente con Venezuela y Puerto Santander. Su suelo en general es plano, con algunas alturas de poca importancia, con excepción del Cerro de Tasajero. Su extensión es de 1.176 km<sup>2</sup>, sólo el 5.65% del departamento. Su temperatura promedio es de 28°C, pero con pisos térmicos fríos muy cercanos. Su población es de 650.011 según proyección del DANE para el 2015, que se caracteriza por su calidez, cordialidad y nobleza, su ímpetu laborioso y emprendedor, y las ganas de superar las dificultades. Se destaca la apuesta de inversionistas que llegan a abrigar la esperanza de una ciudad emergente que desea dejar atrás un pasado asociado al conflicto armado proveniente del Catatumbo con desplazamiento, bandas criminales y narcotráfico, que han elevado los índices de violencia,

---

<sup>1</sup> Instrumento estadístico diseñado para medir comparativamente el sector turismo con otros sectores de la economía, desarrollado por las Naciones Unidas y la Organización Mundial del Turismo (OMT).

pobreza y desempleo, redefiniendo una ciudad con potencial turístico que la posicione como destino nacional e internacional al contar con sitios de interés natural, arquitectónico, histórico, comercial, tecnológico, cultural, gastronómico, y de salud o turismo médico, que quiere desterrar ese pasado para resurgir hacia un futuro promisorio.

En esta ciudad a poca distancia se puede encontrar diversidad climática con relieves y paisajes naturales atractivos que muchas ciudades envidiarían. Lo esencial es concretar políticas de inversión que se encaminen a fomentar y fortalecer este renglón de la economía, para llegar a ser el epicentro desde donde se encaminen los planes o paquetes turísticos a ofrecer. Por ahora sus habitantes disfrutan de dos grandes superficies o centros comerciales como Unicentro y Ventura Plaza.



**Figura 1. Unicentro**

Fuente: In Futuras, 2007.



**Figura 2. Ventura Plaza**

Fuente: Área Cúcuta, 2010.

Y próximo a ser inaugurado el centro comercial Jardín Plaza por el anillo vial, así como a la espera del resultado de una acción judicial de protección ambiental está el proyecto de otra gran superficie: el Tennis Park Plaza, que sumados a otros pequeños centros comerciales y el conocido “Centro Comercial A Cielo Abierto” con inversión pública en la zona céntrica de la ciudad en mobiliario urbanístico, andenes, aceras, luminarias y sonido ambiente, y el embellecimiento de la única “Avenida Cero” del mundo con la labor loable y digna de imitar de una corporación denominada “Corpocero” de origen privado, atraen las miradas de propios y extraños a la hora de hacer sus compras.



**Figura 3. Colombia: Jardín Plaza Cúcuta abrirá sus puertas en febrero de 2019**

Fuente: Diario el America, 2019.



**Figura 4. Ubicación**

Fuente: Sky Scraper City, 2014.

De la mano de lo anterior, la ciudad ha recibido importante inversión hotelera con la llegada del Holiday Inn Cúcuta, así como el Hampton By Hilton Cúcuta, y el Ibis, hoteles éstos de talla mundial que se suman a los ya posicionados y conocidos en este municipio, que hacen más competitiva la oferta y comprueban con su presencia que se avizora una demanda de turistas sin antecedentes a la cual le apuestan este tipo de inversionistas. Igualmente se vienen abriendo un considerable número de restaurantes, locales comerciales, y otros servicios complementarios de turismo, así como marcas y franquicias nacionales e internacionales, que hacen aún más atractiva la ciudad.



**Figura 5. Holiday Inn Cúcuta**

Fuente: Despegar, 2017.





**Figura 6. Hampton by Hilton Cúcuta**

Fuente: Hampton, 2019.



**Figura 7. Hotel Ibis by Accor Hotels Cúcuta**

Fuente: Constructora Yadel, 2017.

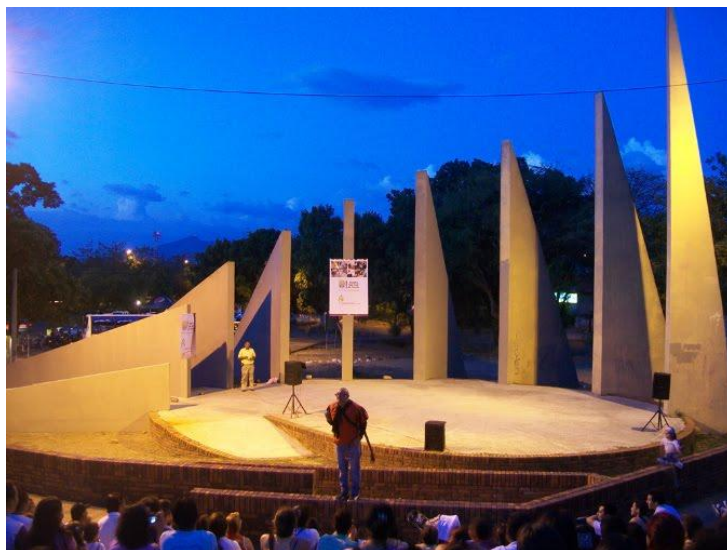
También se encuentran lugares para visitar como el emblemático “malecón” tan conocido por propios y de grata recordación de quienes pisan esta tierra, ubicado junto al río Pamplonita sobre la avenida Los Libertadores donde se encuentran lugares de diversión, gastronómicos, de ocio, rumba, etc. que son refrescados por las conocidas “brisas del Pamplonita”.



**Figura 8. Patinódromo del malecón**

Fuente: Liga de Patinaje norte de Santander, 2016.

En este sector se ubica un espacio al aire libre destinado a la cultura, el teatro, la música, y otras expresiones artísticas: el teatro “Las Cascadas”, en donde se reúnen las familias a disfrutar de los eventos que allí se presentan sin ningún costo. Allí se hallan espacios deportivos como dos patinódromos que reciben competidores de esta disciplina de talla regional, nacional e internacional; y anexo a este pasaje de siete kilómetros se encuentra la Avenida del Río, utilizada al igual que la avenida Libertadores como ciclovía recreativa los días domingos y festivos media jornada, con una infraestructura que permite el aprovechamiento del tiempo libre a un gran número de personas que practican actividades físicas como caminar, trotar, patinar, andar bicicleta, jugar voleibol, y participar en clase de aeróbicos o bailoterapia, así como el uso de máquinas biosaludables donde es común encontrar personas de diferentes edades, especialmente amas de casa y ancianos.



**Figura 9. Teatro las cascadas**

Fuente: Camperos, 2011.



**Figura 10. Parque playa**

Fuente: Diario el Tiempo, 2016.

En esta Avenida del Río se construyó un Parque Playa de cinco hectáreas frente al barrio Niza donde se levantó una obra que conmemora a las víctimas del conflicto armado, desde donde

se observa con claridad, así como a la distancia, el majestuoso Cerro Tasajero, guardián de los cucuteños y un punto de georeferencia que fue incluido en el actual Plan de Desarrollo Municipal 2016-2019 “Sí se puede progresar”, Acuerdo No. 010 del 14 de junio de 2016- como uno de los proyectos especiales estratégicos de impacto turístico llamado “Parque Colombia”, que guardando las diferencias y proporciones con otros miradores turísticos como el Cañón de Chicamocha en Santander que alberga al “Parque Nacional de Chicamocha”, sería un escenario cautivante desde donde se contemplaría una panorámica pocas veces percibida por la retina humana de la bella ciudad de San José de Cúcuta y de los municipios del área metropolitana, así como las poblaciones venezolanas de San Antonio y Ureña, y desde donde bajo condiciones favorables de visibilidad es posible apreciar el Lago de Maracaibo que dista a 258 kilómetros.



**Figura 11. Cerro Tasajero**

Fuente: Sky Scraper City, 2014.

Allí también se puede admirar entre abril y noviembre el “Relámpago del Catatumbo o Faro Natural del Maracaibo”, como se le conoce a un fenómeno natural de tormentas eléctricas que lo ha convertido en ícono mundial según los Guinness World Records en el 2014, por lo que de concretarse este proyecto que requiere de una gran inversión, sería una de las obras de mayor impacto que catapultaría el turismo de la ciudad.





**Figura 12. Relámpago del Catatumbo**

Fuente: Globo Vision, 2014.

Pero además, existen otros atractivos como el mirador del Cerro Jesús Nazareno construido en la actual administración municipal, ubicado en el barrio Antonia Santos, zona marginal de la ciudad que nunca había sido objeto de una inversión de esta envergadura, pero no ha tenido la acogida deseada, tal vez por su entorno que para muchos reviste un problema de inseguridad que demanda mayor presencia policial y otras adecuaciones en temas de acceso y parqueo de vehículos, para masificar así la visita de turistas al lugar. Sumado a lo anterior, se desarrolla un gran aporte en el conocido monumento de Cristo Rey situado en la avenida 4 con calle 19 del barrio La Cabrera, también previsto en el Plan de Desarrollo Municipal, denominado “Parque Cristo Rey”, con obras que ascienden a más de 8.000 millones de pesos.



**Figura 13. Cerro Jesús Nazareno**

Fuente: Caracol Radio, 2017.



**Figura 14. Monumento Cristo Rey**

Fuente: Somos la Revista, 2017.

También se tiene proyectado el “Parque Metropolitano” de atracciones mecánicas, un Centro de Convenciones, un Centro Ferial, una “Villa Olímpica” o Centro de Alto Rendimiento, la nueva Terminal de Transporte, y el “Parque Virgen de Fátima” donde está situado este monumento religioso. Estos proyectos que están incluidos en el acuerdo municipal van encaminados a fortalecer el renglón del turismo en la ciudad que se ubica en una de las peores posiciones a nivel nacional, debiendo ser visto como un instrumento inequívoco de desarrollo que requiere con urgencia de todo el apoyo y acompañamiento no solo de la ciudadanía, sino de los gremios, los dirigentes políticos y los grandes inversionistas que tengan la visión de posicionar al municipio de San José de Cúcuta como uno de los destinos de mayor escogencia por los turistas tanto nacionales como extranjeros, rompiendo con paradigmas de los destinos tradicionales, de tal manera que exista una resonancia en el exterior y se atraiga turistas de otros países como en la actualidad ocurre con la región de los Llanos Orientales que es destacada por el diario británico The Guardian como uno de los 40 destinos del 2019 a nivel mundial, considerándola una región casi inexplorada, incluso por las propias fuerzas armadas, antes del acuerdo de paz<sup>2</sup>.

Estas inversiones se requieren con urgencia debido a la crisis que se vive en el municipio registrando altos índices de desempleo e informalidad en el ranking nacional donde la tendencia es a disminuir mientras que en esta ciudad va en ascenso; y a ello se suma el fenómeno migratorio al ser receptora de un grueso número de venezolanos, requiriendo con premura del

---

<sup>2</sup> The Guardian es uno de los diarios más importantes del Reino Unido en temas económicos.

apoyo multilateral a efectos de convocar inversionistas que vean en el municipio de San José de Cúcuta un paraíso de oportunidades donde se beneficiarían no solo a propios sino a los vecinos hermanos.



**Figura 15. Tasa de desempleo**

Fuente: Departamento Administrativo Nacional de Estadística, 2018.

De no sumarse esfuerzos y apoyo tanto público como privado y de otras latitudes en el momento actual, este municipio seguirá sumido en una economía local incipiente y dependiente del vaivén de otros factores como el comercio tan inestable de la región, quedando sus habitantes sometidos a las decisiones de políticas nacionales que en su mayoría son inconsultas y no reflejan las necesidades locales, por lo que se debe exigir el cumplimiento de lo proyectado en el plan de desarrollo local, con la búsqueda del músculo financiero que haga realidad estas obras y otras que generen impacto en el sector.

En este sentido, debe aprovecharse el potencial existente para construir sobre lo construido, conservando los atractivos turísticos y siendo innovadores buscando soluciones sin desconocer la idiosincrasia del cucuteño que lo hace único y diferente a los demás. Pero con una visión de sostenibilidad, de preservación, de respeto por la naturaleza, a fin de evitar lo ocurrido con un lugar paradisiaco descubierto en una zona boscosa entre Cúcuta y San Cayetano, en el corregimiento del Carmen de Tonchalá, llamada “pozo azul”, que ha atraído a un gran número de turistas por sus aguas cristalinas y su belleza natural, pero quienes con su presencia desbordaba y sin control alguno afectó a este santuario con una devastación que alzó voces de

protesta de ambientalistas con la recomendación de cerrar el paso de visitantes hasta tanto no se recupere el sitio y se adopten correctivos, y que gracias a campañas y brigadas ecológicas se han extraído toneladas de basuras y fue descubierto un aprovechamiento ilegal del caudal que lo tiene al borde de su muerte. Por lo tanto es fundamental promover un turismo sostenible, respetuoso de la naturaleza.



**Figura 16. Pozo azul**

Fuente: Mi Nube, 2018.

### **Metodología**

Este informe se desarrolló mediante metodología cualitativa a efectos de abordar la importancia del turismo en el municipio de San José de Cúcuta, reconociendo los diversos factores que generan este renglón de la economía y haciendo una descripción de los mismos destacando lo más relevante. Se tendrán en cuenta las experiencias de otras ciudades y países en este campo, comparando los logros obtenidos y resaltando el potencial existente. Se hace necesaria la implementación de instrumentos para la recolección de la información y el desarrollo de los objetivos propuestos, partiéndose de la observación de la realidad, determinando las falencias, las necesidades de los turistas y encaminar la investigación a fin de elaborar un documento que resalte la necesidad de promover el turismo en este municipio y la búsqueda de estrategias que fomenten la inversión en el sector como factor determinante de desarrollo económico, teniendo en cuenta los proyectos de impacto formulados por el gobierno local y



consignados en el Plan de Desarrollo Municipal 2016-2019 “Sí se puede progresar” (Alcaldía de san José de Cúcuta, Acuerdo No. 010 del 14 de junio de 2016).

Se acudió a técnicas de recolección de información como encuestas, registros de observación, fotografías, videos, diarios de campo, revistas, folletos turísticos, así como entrevistas dirigidas a los actores del sector. Se desarrolló el estudio del soporte documental, la visita a los sitios turísticos de interés, la observación de potencialidades, entrevistas, para compilar la información en el presente escrito.

Como resultado de las 500 encuestas recolectadas teniendo como universo estudiantes universitarios con algún ingreso económico, profesionales, comerciantes, representantes de gremios, turistas, trabajadores independientes, asalariados y pensionados, con un margen de edad de 20 a 65 años, donde se obtuvo la percepción u opinión en un gran porcentaje representado en un 85% que en nuestra ciudad no existen sitios turísticos de gran impacto para mostrar por lo que se requiere con urgencia de una inversión significativa; no obstante se mencionan variables como oferta de sitios turísticos en orden de escogencia los siguientes: el malecón en toda su extensión incluyendo el teatro Las Cascadas, el Centro Comercial Ventura, el Centro Comercial Unicentro, el monumento del 28 de febrero que conmemora la batalla de Cúcuta, el monumento Cristo Rey, el nuevo cerro Jesús Nazareno, y el imponente Cerro de Tasajero muy poco visitado por sus vías de acceso pero siendo uno de los más referidos junto con Pozo Azul como atractivos naturales para visitar; y a su vez con un porcentaje del 68%, los encuestados hacen alusión a la falta de museos, parques de diversiones, y otros espacios naturales y artificiales que atraigan en gran escala al visitante teniendo como referencia y comparación otras ciudades de tradición turística.

Las preguntas fueron planteadas de forma abierta y otras de selección, buscando la opinión y aporte personal.

### **Discusión**

No hay reparo alguno en afirmar que el turismo es una de las principales fuentes de empleo a nivel mundial. Según la Organización Mundial del Turismo (OMT), 1 de cada 11 empleos en el mundo está relacionado con la actividad turística, a su vez esta organización estima que por cada puesto de trabajo directo generado en el sector turístico se crean alrededor de 1,5 empleos adicionales o indirectos. Para el Banco Mundial el turismo es una herramienta poderosa para

reducir la pobreza, impulsar el crecimiento económico, el progreso social y asegurar la consolidación de la paz. Por ende, al fortalecerse el turismo se disminuye el desempleo y con ello se impulsa toda la economía de manera consecuente. Por lo tanto no hay excusa alguna para no escatimar gastos en este sector. Los esfuerzos deben ir dirigidos a fomentar este renglón económico con la convocatoria de inversionistas y políticas públicas encaminadas a este propósito.

En Colombia, el sector hotelero y el turismo pesan en promedio el 2,8 % del PIB, a pesar de no ser valores significativos en comparación con la manufactura, el sector financiero y el agro, pero es de las pocas actividades que se beneficia de un peso devaluado. No obstante en Cúcuta este sector no obtiene los resultados de la media nacional, sino que por el contrario ocupa el último puesto del ranking turístico del país. Por lo tanto, se hace necesario cambiar la mentalidad que hasta el momento se ha tenido en este terreno, se deben rediseñar las estrategias, y aprovechar las ventajas comparativas; en este aspecto, según el presidente de Cotelco, Gustavo Adolfo Toro: *“las expectativas sobre la firma de paz son buenas para el sector y pueden contribuir mejorando la imagen externa del país”*, por lo tanto las zonas ubicadas en áreas de conflicto son potencialmente atractivas para los inversionistas dadas las condiciones estables en el postconflicto, siendo así aumentaría la percepción de seguridad en el inversionista extranjero, en cuanto a disminución o desaparición del secuestro, extorsión o mal llamadas “vacunas”, atentados terroristas, etc.

Es importante en el actual momento que se vive en la economía local concretar el fortalecimiento del sector turístico como una alternativa realizable y sustentable teniendo en cuenta las potencialidades de la ciudad en este clúster, partiendo de los atractivos existentes y fomentando la consecución de los recursos que se necesitan para la realización de las obras de gran impacto proyectadas. Para ello debe acudir a grandes inversionistas privados que vean este potencial que trae consigo beneficios mutuos, solicitar créditos de la banca nacional o trasnacional como el Banco Mundial que apoya y encuentra en este sector gran desarrollo; así como la convocatoria de organismos multilaterales y de otros estados interesados en solidarizarse con la crisis migratoria de los venezolanos que han llegado a la ciudad, además de lograr a nivel nacional mayores recursos estatales, acompañado de campañas publicitarias promocionales

agresivas donde se venda como destino turístico el municipio, y que deben tener el respaldo sólido y decidido de todos los gremios locales a fin de que de manera unida se consigan los resultados que beneficiaran a todos en mayor o menor proporción, toda vez que de concretarse dicho objetivo el crecimiento de esta ciudad será exponencial y con plena seguridad conllevará un mejor nivel de vida de sus habitantes y mejoramiento de sus condiciones, obteniendo la estabilidad que requieren otros sectores por inversión que beneficia al conglomerado al moverse todo el engranaje productivo de una forma acelerada, lo que de manera consecuente y lógica traerá mayor fomento e inversión en otros renglones como el comercio, la seguridad, la salud, la educación y en toda la economía en general.

Existen muchos ejemplos de economías emergentes que han sobresalido a partir del turismo, pero tan cercanos como Ecuador, Perú, Panamá, México, Brasil, y distantes como Ciudad del Cabo en Sudáfrica, Laos, Camboya, La India, Indonesia, Barcelona en España, entre otros, en donde el común denominador ha sido partir de los atractivos existentes con énfasis en la conservación y sostenibilidad, combinando las tradiciones, cultura y costumbres locales de la mano con la inversión enfocada en ocio, diversión, comercio, naturaleza, turismo de aventura y deportivo. De estos ejemplos se debe aprender para crear un modelo propio y acorde a las necesidades del turista, y que sea éste la mejor publicidad, pues el mejor promotor de una marca o producto es un cliente satisfecho; para ello debe prestarse un servicio de calidad y en este empeño también debe aunarse todos esfuerzos para que los visitantes se lleven la mejor impresión de la ciudad, desde su llegada con instalaciones de terminales aéreas y terrestres modernas y adecuadas, con el trato cordial que caracteriza a los habitantes del municipio, y en este propósito las empresas de transporte deben escoger el personal que cumpla estas expectativas, sumado a que en lo posible se cuente con choferes bilingües o que meridianamente manejen el inglés, así suene una tarea dificultosa, pero la ciudad debe estar preparada para la llegada masiva de turistas foráneos, como lo han hecho otras ciudades que viven del turismo; y ello debe replicarse en restaurantes, locales comerciales y demás sitios involucrados en la oferta turística.

De igual manera se debe contar con puntos de información turística en centros comerciales y plazas públicas que sirvan de guía y orientación para los visitantes. Se debe hacer inversión pública igualmente en este sentido en señalización, de preferencia bilingüe, no solo en hoteles y

restaurantes sino en toda la ciudad y en especial en áreas de influencia, con avisos de sitios de interés y localización de clínicas y otros lugares de necesidad prioritaria, para que al final de su permanencia se lleven el mejor trato posible que le genere el gusto por regresar o por recomendar la ciudad como destino turístico, pues en la medida que esto se convierta en una cultura ciudadana constante se despertará la conciencia colectiva de que todos se beneficiaran con los resultados obtenidos por la mejor atención con el turista, ya que un cliente insatisfecho es un peligro para la mala reputación.

En este sentido, las estrategias que deben implementarse para hacer competitivo el turismo en el municipio de San José de Cúcuta, además de lo ya mencionado en cuanto a inversión, potencialización de las fortalezas existentes, fomento de la cultura turística y sentido de pertenencia y subsistencia, así como el plus del capital humano como un valor esencial, son muy indispensables las campañas agresivas de marketing, concretar lo que sería la “Marca Ciudad” como ocurre en otras ciudades como Medellín, Cali, Bogotá, y de otros países como Quito, Lima, Ciudad de México, Nueva York, Barcelona, etc, en donde se resalten los factores que identifican la localidad por su cultura, gastronomía, bellezas naturales, arquitectura, artesanías, ferias y fiestas, hasta soluciones médicas especializadas, entre otros atractivos. Igualmente se debe innovar con elementos que atraigan las miradas de cierto grupo poblacional, pero sin dejar de ser una ciudad de puertas abiertas a todos por igual, es decir que sea una ciudad para todos los gustos, por lo que debe haber diversificación de los servicios turísticos ofrecidos con un gran portafolio. Debe hacerse una inversión en educación donde se exponga en los colegios y universidades la importancia del sector para el mejoramiento de la calidad de vida del municipio en donde el buen trato y el respeto sean una consigna en el diario de vivir. Ofrecer un turismo sostenible y respetuoso con el ambiente no solo beneficia a la ciudad por lo que en materia ecológica representa sino porque es bien visto por un grueso número de turistas este ofrecimiento. Los beneficios tributarios de zona franca también son apetecidos por los turistas al concretarse este municipio como una zona especial fronteriza que ha sido una promesa del actual Presidente de la República con la ciudad, por lo que ésta sería una estrategia valiosa que hay que saber aprovechar. Debe hacerse un esfuerzo por ubicar a los cucuteños que se encuentran por todo el mundo para que sean una especie de embajadores en aquellos sitios donde viven para que promocionen allí la ciudad, así como también los consulados y embajadas de Colombia en todo el mundo deben ser aliados fundamentales en este proceso. El manejo de las redes sociales es muy

valioso hoy en día y por medio de ellas se puede conseguir demasiada difusión turística de la ciudad, siendo necesario el uso adecuado de esta herramienta virtual de comunicación para su promoción. Otro aspecto de marketing que no ha sido explotado es el aprovechamiento de figuras del deporte como James Rodríguez quien es cucuteño, así como reconocidos artistas de la televisión oriundos de esta ciudad, y profesionales en diversas áreas y ciencias, quienes pueden aportar en esta tarea de promoción turística de la ciudad que los vio nacer y crecer. La suscripción de convenios entre ciudades para la promoción recíproca de las mismas ha ayudado en esta labor con resultados satisfactorios por lo que debe estudiarse esta posibilidad. Deben incentivarse a los jóvenes para formarse en carreras afines a la actividad turística como en hotelería, gastronomía, guías, recepcionistas, camareros, barman, botones, choferes o valet parking, traductores, consultores y operadores turísticos y demás oficios relacionados con el sector, y de esta manera poder contar con el talento humano calificado que se requiere, y que es una pieza valiosa de la industria. Por último, la diferenciación, el plus, el valor agregado que se le imprima a cada tarea por parte de cada actor interviniente en la cadena productiva turística, es la estrategia más importante que existe para una mejor competitividad.

### **Conclusiones**

El gobierno municipal ha visto el turismo como un motor de desarrollo de la ciudad y le ha apostado en la inversión y fomento del mismo al incluir dentro del Plan de Desarrollo con obras de impacto que deben concretarse y para ello requiere del músculo financiero de inversionista visionarios que ponga su atención en el municipio de San José de Cúcuta, ya que sin este tipo de aportes no habrá surgimiento del sector turístico que ocupa posiciones indeseables en Colombia.

La ciudad cuenta con la materia prima para iniciar el proceso de despegue del sector con la poca inversión que ha tenido toda vez que a pesar de las circunstancias los empresarios le apuestan con la aperturas de sus negocios y la sostenibilidad de los que están instalados de tiempo atrás, con la esperanza de un resurgimiento a corto plazo; pero para ello se requiere del apoyo y la convocatoria de grandes inversionistas con las mencionadas obras de impacto y otras que llegaren a plantearse, toda vez que el beneficio será mutuo.

Deben realizarse esfuerzos en la implementación de las estrategias referidas para concretarse un vasto portafolio de servicios con características propias de la región, y en este sentido deben estar comprometidos todos sus habitantes con su aporte en gran o pequeña escala, ya que en la

medida que se concreten los fines esperados la calidad de vida de cada uno mejorará sin lugar a dudas por la relación directa que existe en este engranaje y de esta manera dejar atrás los agobiantes índices de desempleo e informalidad.

Cada ciudad cuenta con sus respectivos atractivos y factores que la diferencian de las demás, y es precisamente eso lo que lo hace interesante, desafiante y cautivador. Sacar el máximo provecho en el momento ideal es lo que hace exitoso un emprendimiento, por lo tanto la crisis que se atraviesa el municipio de San José de Cúcuta debe dar la oportunidad para despertar el interés de quienes quieren aprovecharla para resurgir y encontrar el apoyo que se requiere en los grandes inversionistas, para ellos hay que saber utilizar el potencial con que cuenta la ciudad y convencerlos que no será en vano el riesgo pues esta tierra ha sabido superar las dificultades y se ha mantenido incólume ante las mismas. Además, el terreno viene siendo abonado hace tiempo, solo falta agregarle el fertilizante para que se den los frutos.

### **Referencias**

Alcaldía de san José de Cúcuta. (2016). Acuerdo No. 010 del 14 de junio de 2016. Cúcuta: LA Alcaldía.

Área Cúcuta. (2010). Ventura plaza. Recuperado de: <https://www.areacucuta.com/actividades-del-centro-comercial-ventura-plaza-esta-semana/>

BBC Mundo. (2017). Cuáles son las 15 mejores ciudades del mundo para visitar, según la revista Travel+Leisure (y la número uno está en México). Recuperado de: <https://www.bbc.com/mundo/noticias-40579532>

Camperos, R. (2011). Festival Internacional de Cuenteros en Cúcuta. Recuperado de: <http://culturayturismoencucuta.blogspot.com/2011/09/concluyo-festival-internacional-de.html>

Caracol Radio. (2017). Municipio adecuará vía de acceso al Cerro Nazareno. Recuperado de: [https://caracol.com.co/emisora/2017/04/11/cucuta/1491923559\\_534929.html](https://caracol.com.co/emisora/2017/04/11/cucuta/1491923559_534929.html)

Caracol Radio. (2019). MinInterior: Este martes se retomará el diálogo con los indígenas. Recuperado de: [http://caracol.com.co/radio/2019/01/06/nacional/1546786292\\_662939.html](http://caracol.com.co/radio/2019/01/06/nacional/1546786292_662939.html)

Carner, F. (2001). *Encadenamientos Generados por el Sector Turismo*. México: CEPAL.

Colombia SA. (2019). Artistas – actores – músicos y compositores – deportistas – reinas de belleza. Recuperado de: <https://colombia-sa.com/departamentos/nsantander/personas3nsantander-es.html>

Constructora Yadel. (2017). Hotel Ibis by Accor Hotels Cúcuta. Recuperado de: <http://constructorayadel.com.co/proyectos-en-venta/hotel-ibis-cucuta-constructora-yadel/>

Departamento Administrativo Nacional de Estadística. (2015). *Ficha Municipal DNP*. Bogota: DANE.

Departamento Administrativo Nacional de Estadística. (2018). Tasa de desempleo. Bogota: DANE

Despegar. (2017). Holiday Inn Cucuta. Recuperado de: <https://www.despegar.com.co/hoteles/h-613149/holiday-inn-cucuta-cucuta>

Diario el America. (2019). Colombia: Jardín Plaza Cúcuta abrirá sus puertas en febrero de 2019. Recuperado de: <https://webcache.googleusercontent.com/search?q=cache:d5rpjtHdbkoJ:https://www.america-retail.com/colombia/colombia-jardin-plaza-cucuta-abrira-sus-puertas-en-febrero-de-2019/+&cd=1&hl=es-419&ct=clnk&gl=co>

Diario el Tiempo. (2016). En Cúcuta 'siembran' memoria en honor a las víctimas de la violencia. Recuperado de: <https://www.eltiempo.com/colombia/otras-ciudades/parque-memorial-en-homenaje-a-victimas-en-cucuta-30185>

Diario la Opinión. (2016). Clúster de turismo de salud sigue en avance. Recuperado de: <https://www.laopinion.com.co/economia/cluster-de-turismo-de-salud-sigue-en-avance-107196>

Diario la Opinión. (2016). En Cúcuta 'siembran' memoria en honor a las víctimas de la violencia. Recuperado de: <https://www.eltiempo.com/archivo/documento/CMS-16777989>

Diario la Opinión. (2017). Agoniza Pozo Azul. Recuperado de: <https://www.laopinion.com.co/cucuta/agoniza-pozo-azul-139500#OP>

Globo Vision. (2014). El Relámpago del Catatumbo se convirtió en Récord Guinness. Recuperado de:  
<https://web.archive.org/web/20140130043133/http://globovision.com/articulo/el-relampago-del-catatumbo-se-convierte-este-martes-en-record-guinness>

Hampton. (2019). Hampton by Hilton Cucuta. Recuperado de:  
<https://hamptoninn3.hilton.com/en/hotels/colombia/hampton-by-hilton-cucuta-CUCCOHX/index.html>

In Futuras. (2007). Centro comercial Unicentro Cúcuta. Recuperado de:  
<http://infuturas.co/portfolio-item/unicentro-cucuta/>

Liga de Patinaje norte de Santander. (2016). Patinódromo Enrique Lara Hernández. Recuperado de: <https://ligadepatinajends.com/web/sede/>

Medina, R. (2018). Un cliente satisfecho es la mejor publicidad para tu empresa. Recuperado de:  
<https://www.cubica.co/marketing-digital/un-cliente-satisfecho-es-la-mejor-publicidad-para-tu-empresa/>

Mi Nube. (2018). Pozo azul. Recuperado de: <https://www.minube.com.br/fotos/sitio-preferido/2175686>

Municipio de San José de Cúcuta. (2018). Plan de Desarrollo Municipal 2016-2019. *Sí se puede progresar*. Cúcuta: El Municipio.

Orozco, J. & Núñez, P. (2013). Las teorías del desarrollo. En el análisis del turismo sustentable. *Intersedes* 14(27), 143-167. Recuperado de: <https://www.redalyc.org/html/666/66627452008/>

Revista el Dinero (2015). Turismo. Recuperado de:  
<https://www.dinero.com/economia/articulo/el-turismo-impulsa-economia-colombia-2015/212909>

Sky Scraper City. (2014). Locuacion. Recuperado de:  
<https://www.skyscrapercity.com/showthread.php?t=1671146>

Somos la Revista. (2017). Mirador turístico Cristo Rey, ¿una realidad?. Recuperado de:  
<http://somoslarevista.com/2017/02/mirador-turistico-cristo-rey-una-realidad/>